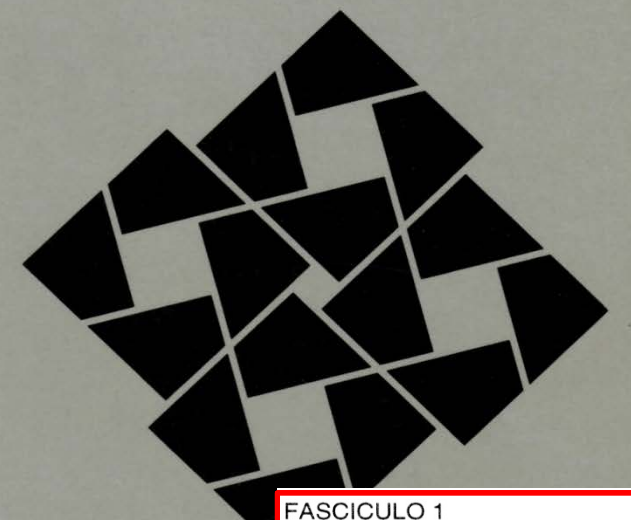
Paquete de Producción



FASCICULO 1
Importancia del área de operaciones

FASCICULO 2
Diseño de tus productos y procesos de producción

FASCICULO 3
Diseño de tus instalaciones de producción

FASCICULO 4
Administración de operaciones en los servicios

Módulo I

Identifica la función de operaciones (Conceptos básicos)

Presentación

"LA RANA FELIZ"

"La Rana Feliz" es un pequeño restaurante fundado hace un año por la señora Gumersinda. El negocio está ubicado en la esquina de dos avenidas muy transitadas, en una zona comercial y de oficinas.

Cuando la señora Gumersinda decidió poner su negocio pensó: "Estoy segura de que me va a ir muy bien, pues mis clientes pueden ser muchas de las personas que trabajan en las oficinas..."

Sin embargo, no fue así. Desde hace un año, han sido pocos los clientes que se paran por ahí, y los que han llegado a ir, no han vuelto a regresar. Muchos de ellos se quejaban de que a pesar de que casi no había gente, el servicio era lentísimo, la atención por parte del personal era muy mala y la calidad, variedad y presentación de los platillos era muy deficiente. Por otra parte, consideraban que el precio era muy alto.

Doña Gumersinda debe pagar a sus empleados independientemente de que haya o no clientes. No quiere despedir a ninguno pues tiene el temor de que de repente lleguen varios clientes y no haya suficiente personal para atenderlos. Además, debe pagar luz, agua, gas, la renta del local, etcétera.

Lo anterior ha llevado a "La Rana Feliz" a una difícil situación financiera. La señora Gumersinda, preocupada por la situación de su negocio, decidió solicitar un préstamo bancario. Ya en el banco se encontró a un viejo amigo, don José a quien le platicó el problema en el que se encontraba:

Doña Gumersinda: "José, mi negocio está en una difícil situación financiera. No tengo dinero para comprar materia prima; a veces tengo que pedir dinero prestado a amigos o sacar de mi tarjeta de crédito personal para poder pagar a mis empleados. Me urge conseguir un préstamo del banco para salir adelante con mi negocio."

Don José, que había sido asesor de empresas durante mucho tiempo le respondió:

Don José: "Oye Gumersinda: ¿crees sinceramente que resolverás tu problema con un préstamo? No crees que la crisis financiera por la que atraviesa tu empresa puede ser consecuencia de otros problemas? Si consigues el préstamo es probable que sigas adelante por un tiempo, pero después, ¿qué harás?, ¿se resolverán todos tus problemas?" ... "¿por qué no me invitas a conocer tu negocio? Quizás haya algo en que pueda ayudarte...

Ya en el restaurant, lo primero que observó don José fue el lugar en donde se encontraba el negocio. Aunque era una zona muy transitada, no había forma de que los coches se estacionaran sobre la avenida, lo que podía impedir que algunos clientes se pararan a comer ahí. Otra cosa que le llamó la atención fue el amontonamiento de mesas en el restaurant, la pobre decoración del lugar, el ruido proveniente de la cocina, etc. Observó también que uno de los clientes que estaba ahí había ordenado un platillo y el mesero le había contestado que se les acababa de terminar. Al ver la carta de platillos, pudo ver que ésta era muy pobre, no había gran variedad de menus. Además, notó que el servicio era lentísimo.

Después de una serie de observaciones, don José se acercó a doña Gumersinda y le dijo:

Don José: "Creo que tu problema no es de tipo financiero, es más bien un problema de producción." Si solucionas algunos de estos problemas, tu situación financiera podría mejorar.

Doña Gumersinda, un poco sorprendida respondió:

Doña Gumersinda: "Escúchame José, esto no es una planta de manufactura, ¿a que te refieres con que mi problema es de producción? Mi negocio es de servicios. ¡Y no entiendo de qué manera la solución de estos problemas que llamas "de producción" podría aplicarse al problema de mi negocio! . . .

Objetivos del Módulo

Al concluir este Módulo estarás capacitado para:

- *Reconocer la importancia del área de operaciones de tu negocio ya sea de manufactura, servicio o comercio.*

- *Identificar las principales diferencias entre los negocios de servicios (incluyendo comercio) y manufactureras así como la importancia que tiene conocer estas diferencias.*

- *Aplicar, en tu propio negocio, algunas ideas relacionadas con el diseño de tus productos.*

- *Aplicar en tu empresa algunos conceptos y estrategias referentes al diseño o rediseño de tus procesos de producción.*

- *Determinar el mejor lugar para instalar tu planta de producción.*

- *Determinar la capacidad que debe tener tu planta de producción.*

- *Rediseñar, en caso necesario, la distribución física de tus instalaciones.*

- *Mejorar la administración de las operaciones en tu negocio de servicio*

Organización del Módulo

El primer fascículo que integra este Módulo es introductorio al área de operaciones (o de producción, como comúnmente se conoce en la industria manufacturera) de tu negocio. En este fascículo se define lo que actualmente se conoce como función de operaciones y se hace la distinción con lo que es la función propiamente de producción. En este fascículo se define también lo que es un sistema de producción. Finalmente, se presentan las principales diferencias entre un negocio de manufactura y uno de servicios y se analiza la forma en las que estas diferencias afectan las decisiones de operaciones de tu negocio.

En el segundo fascículo se presentan algunas consideraciones importantes relacionadas con el diseño de tus productos y procesos de producción. En este fascículo se proponen algunas ideas para mejorar tus productos y procesos productivos.

En el tercer fascículo se tratan temas relacionados con el diseño de tus instalaciones, como son: localización de tu planta de producción, capacidad de tu planta y distribución física de tus instalaciones (conocido como "lay-out" de tu planta).

Debido al auge que han tenido, en los últimos años, los negocios de servicios y comercio, hemos diseñado un cuarto fascículo en el que se tratan aspectos importantes a considerar en la administración de operaciones en las empresas de servicios.

Indice

Importancia del área de operaciones

Contenido

1. ¿Cuál es la función del área de operaciones de mi negocio?

2. ¿Qué es un sistema de producción?

3. Principales diferencias entre un negocio de servicios y uno de manufactura.

Este fascículo está elaborado para que:

- Identifiques el área de operaciones de tu negocio.

- Expliques por qué tu negocio, ya sea de manufactura, servicio o comercio, es un sistema de producción.

- Identifiques las diferencias básicas entre un negocio de manufactura y uno de servicios.

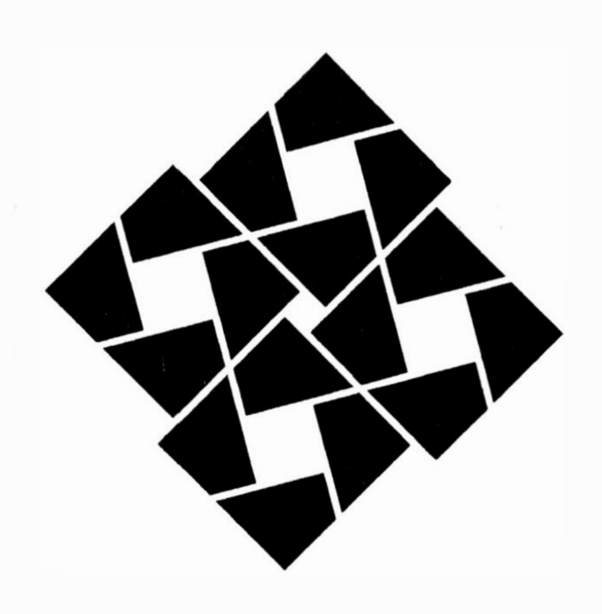
Objetivo

Reconocer la importancia del área de operaciones de tu negocio de manufactura, comercio o servicio.

Paquete de Producción

Módulo I: Identifica la función de operaciones (Conceptos básicos)

FASCICULO 1



Importancia del área de operaciones

▶ *Indice*

IMPORTANCIA DEL AREA DE OPERACIONES

▶ *Instrucciones*

El siguiente documento es un fascículo de autoenseñanza, lo que significa que tú podrás alcanzar los objetivos propuestos si realizas las actividades que se van indicando.

El fascículo inicia con una evaluación previa para identificar los conocimientos que actualmente tienes sobre el tema. Si el resultado de esta evaluación es desfavorable, no te preocupes, pues a través de la lectura del fascículo aprenderás todo lo que no pudiste contestar.

Este fascículo está diseñado para que lo uses, por lo tanto es necesario que realices todos los ejercicios que se presentan. No leas las respuestas hasta después de haberlos hecho. Si es necesario, vuelve a leer la información cuantas veces lo requieras. Cuando termines, resuelve la evaluación final, lo que te permitirá saber si has alcanzado los objetivos propuestos al inicio del fascículo. Finalmente, resuelve el ejercicio práctico, el cual ha sido diseñado para que apliques en tu propio negocio los conocimientos adquiridos en este fascículo.

¡MUCHA SUERTE Y ADELANTE!

▶ *Evaluación previa*

I. Marca con la letra **F** aquellas consideraciones que sean falsas o con una **V** las que sean verdaderas:

1. Una de las funciones principales del área de operaciones de un negocio es administrar todos los recursos de un sistema de producción requeridos para producir bienes y/o servicios ( )
2. El área de operaciones es exclusiva de las empresas de manufactura. No existe en empresas de servicio o comercio ( )
3. Un restaurant es un sistema de producción ( )

II. Selecciona la opción u opciones que mejor respondan a la pregunta:

1) Los elementos esenciales de un sistema de producción son:
   a) Insumos y productos.
   b) Procesos de transformación.
   c) Máquinas, personal y herramientas.
   d) Clientes.

2) ¿Cuáles de los siguientes negocios son sistemas de producción?
   a) Un hospital.
   b) Una taquería.
   c) Una fábrica de zapatos.
   d) Un salón de belleza.
   e) Una fábrica de muebles.

3) Entre los recursos que administra el área de operaciones de un negocio se encuentran:
   a) Personas y plantas de producción.
   b) Procesos de producción.
   c) Clientes.
   d) Sistemas de planeación y control.
   e) Materia prima, agua, luz, y otros insumos.

III. Contesta la siguiente pregunta:

1. Menciona tres diferencias entre un bien y un servicio:

Bienes	Servicio
1. ______________________	______________________
______________________	______________________
2. ______________________	______________________
______________________	______________________
3. ______________________	______________________

Introducción

La forma en que administras a tus trabajadores, materia prima, maquinaria, herramientas y plantas de producción es fundamental para que tu negocio pueda seguir funcionando en un ambiente tan competitivo como al que te enfrentas en la actualidad. Una de las funciones principales del área de operaciones de un negocio es administrar estos recursos de la forma más eficiente posible.

Durante mucho tiempo se tuvo la idea de que el área de operaciones (o producción, como comúnmente se conoce en la industria manufacturera) únicamente existía en las empresas de manufactura. Por lo tanto, la función de producción también era una función exclusiva de estas empresas. Actualmente, debido al surgimiento de una gran cantidad de empresas de servicios y de comercio, es posible, y de hecho cada vez es más común, encontrar un área o departamento de operaciones (o producción) en estas empresas. Por esta razón, las técnicas, métodos e ideas relacionadas con la administración y control de la producción en las empresas de manufactura, también son aplicables a los negocios de servicio y comercio.

En este primer fascículo no sólo conocerás cuáles son las funciones del área de operaciones de tu negocio, sino que identificarás el área de operaciones de tu negocio, en el caso de que sea de servicio o comercio. Asimismo, entenderás por qué se dice que tu negocio es un sistema de producción, ya sea que se trate de un negocio de manufactura, servicio o comercio. Finalmente, identificarás las principales diferencias entre un negocio de manufactura y uno de servicio o comercio.

Actualmente las empresas compiten por calidad, precio y servicio. El área de operaciones de tu negocio juega un papel muy importante en este sentido: es la responsable, en gran parte, de la calidad de los productos; puede contribuir en la disminución de precios mediante una reducción de los costos de producción y a mejorar el servicio a tus clientes mediante tiempos de entrega más cortos. Esperamos que al concluir este primer fascículo te quede clara la importancia del área de operaciones para el logro de la competitividad.

Objetivo terminal

Al concluir este fascículo, reconocerás la importancia de la función de operaciones de tu negocio de manufactura, comercio o servicio.

Objetivos intermedios

Al terminar el estudio de este fascículo, estarás capacitado para:

Identificar el área de operaciones de tu negocio.

Explicar por qué tu negocio, ya sea de manufactura, servicio o comercio, es un sistema de producción.

Identificar las diferencias básicas, desde el punto de vista de producción, entre un negocio de manufactura, y uno de servicios.

¿Cuál es la función del área de operaciones de mi negocio?

¿Existe en tu negocio un área responsable del diseño de tus procesos de producción, diseño de tu planta de producción, planeación y control de la producción, administración de tus inventarios, compras de materia prima, control de calidad, mantenimiento y otras funciones relacionadas con la producción de tus productos?

Bien, pues esta área se conoce como área de operaciones (conocida por las empresas manufactureras como área de producción).

> Una de las funciones principales del área de operaciones consiste en administrar todos los recursos de un sistema de producción requeridos para producir los bienes y/o servicios que vende tu empresa.

Estos recursos se conocen como las 5 Pes de operaciones y son precisamente:

1. Tu planta de producción, es decir, el lugar en donde se lleva a cabo la producción de los bienes o servicios de tu negocio. En el caso de un restaurant, por ejemplo, la planta de producción es precisamente el restaurant, es decir, el lugar en donde se lleva a cabo la producción del servicio que ofreces a tus clientes.
2. Las personas, es decir, todo el personal que trabaja en tu planta, es decir, los obreros o ingenieros en el caso de una fábrica, las peinadoras, en un salón de belleza, los vendedores en una tienda, o los meseros y cocineros en el caso de un restaurant, es decir, todas las personas que participan en la producción de los bienes o servicios.
3. Las partes, es decir, la materia prima, agua, luz, etc., que necesitas para fabricar un producto o para proporcionar un servicio. Por ejemplo, la piel, el pegamento, las suelas, etc., que se requieren para fabricar zapatos, o los alimentos, platos, agua, luz, gas, etc., requeridos para atender a un cliente en el caso de un restaurant.
4. Los procesos de producción, que se refieren al conjunto de actividades o pasos para fabricar tus bienes y/o servicios.
5. Los sistemas de planeación y control de la producción, que son todas las formas, métodos, técnicas, etc., que utilizas para planear y controlar la producción de tus bienes y servicios.

Como se muestra en la Figura 1, el área de operaciones puede contribuir a que tu negocio logre sus metas y objetivos a través de una buena administración de todos sus recursos.

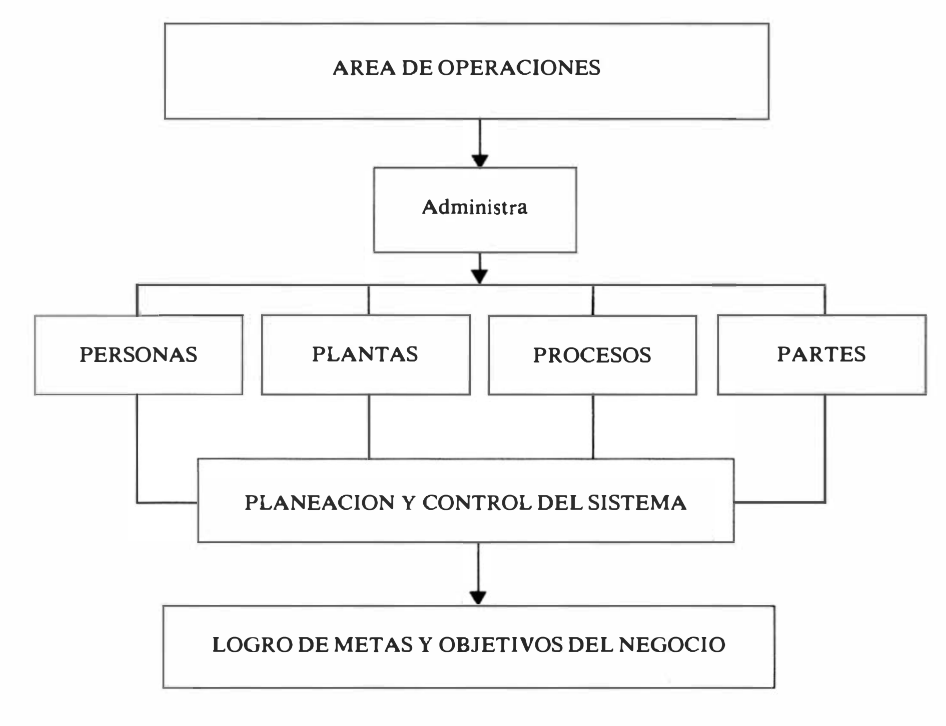


Figura 1.

Ejercicio:

Contesta la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las 5 Pes de operaciones?

1. ______________________________
2. ______________________________
3. ______________________________
4. ______________________________
5. ______________________________

La respuesta es: personas, plantas, partes, procesos y planeación y control del sistema.

Si no pudiste recordar al menos 3 de la 5 Pes de operaciones, vuelve a leer el párrafo anterior en donde se habla precisamente de ellas. Si recordaste más de 3 Pes, continúa leyendo.

Pero, ¿cómo puede el área de operaciones contribuir al logro de las metas y objetivos de tu negocio? Bien, uno de los objetivos principales de esta área es:

FABRICAR UN BIEN O SERVICIO DE ALTA CALIDAD AL MENOR COSTO POSIBLE

Este objetivo es, a la vez, uno de los objetivos principales de cualquier negocio y es fundamental para que tu negocio pueda tener éxito en un mundo tan competitivo como el que vivimos en la actualidad. Este objetivo se logra en gran parte mediante una buena administración de todos tus recursos.

Actualmente, ante la apertura comercial y la posible firma del Tratado de Libre Comercio, las empresas mexicanas deben competir no sólo por calidad, sino tambien por precio y servicio. El área de operaciones de tu negocio juega un papel muy importante en este sentido: es responsable en gran parte, de la calidad de tus productos; puede contribuir a una reducción en los precios de tus productos a través de una reducción en los costos de producción y puede contribuir también a mejorar el servicio a tus clientes ofreciendo tiempos de entrega más cortos. En los módulos IV y V de este Paquete de Producción conocerás precisamente de qué forma puedes mejorar la calidad de tus productos, reducir tus costos de producción y reducir los tiempos de entrega a tus clientes mediante una reducción en los tiempos de producción de tus productos.

Por otra parte, como mencionamos anteriormente, el área de operaciones es responsable de diversas actividades relacionadas con la producción de tus productos. Entre ellas podemos mencionar:

1. Actividades relacionadas con el diseño o rediseño de los procesos de producción (Módulo I, fascículo 2, Paquete de Producción).
2. Actividades relacionadas con el diseño o rediseño de tus instalaciones, como son, diseño de la capacidad de tu planta, localización de tu planta y distribución física de tu maquinaria, equipo, y demás instalaciones físicas dentro de tu planta (Módulo I, fascículo 3, Paquete de Producción).
3. Actividades relacionadas con la planeación de la producción (Módulo II, Paquete de Producción).
4. Actividades relacionadas con la compra de materia prima y con la administración de tus inventarios (Módulo III, Paquete de Producción).
5. Actividades relacionadas con el control de la calidad de tus productos (Módulo IV, Paquete de Producción).
6. Actividades encaminadas a la mejora continua de tu sistema de producción (Módulo V, Paquete de Producción). Además, actividades de apoyo como mantenimiento y otras.

Todas estas actividades tienen un impacto significativo en el desempeño de tu negocio. El área de operaciones trata de dirigir y coordinar estas actividades de la forma más eficiente y buscando siempre contribuir al éxito de tu negocio.

Ahora bien, hemos dicho que una de las funciones principales del área de operaciones consiste en administrar los recursos de un sistema de producción, pero:

¿Qué es un sistema de producción?

> "Un SISTEMA DE PRODUCCION es un conjunto de COMPONENTES que están relacionados entre sí para llevar a cabo una función que consiste en convertir un conjunto de INSUMOS en PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) a través de un PROCESO DE TRANSFORMACION". A esta función se le conoce como: función de producción.

Como se observa en la Figura 2:

Los COMPONENTES son las máquinas, personal, herramientas y sistemas administrativos necesarios para llevar a cabo el proceso de transformación de los insumos en productos.

Los INSUMOS es la materia prima y todo aquello que pasa por un proceso de producción mediante el cual va a ser transformado por los componentes en un producto final.

Los PRODUCTOS son los bienes (artículos) producidos o los servicios ofrecidos al cliente. Son el resultado del proceso de transformación.

El PROCESO DE TRANSFORMACION que es el conjunto de actividades necesarias para convertir los insumos en productos con ayuda de los componentes.

INSUMOS ⟹	PROCESO DE TRANSFORMACION ⟹	PRODUCTOS
Materia prima y otros materiales	Máquinas Personal Tecnología Procesos de control Herramientas	Bienes Servicios

Figura 2. Sistema de producción.

Ejercicio:

Escribe con tus propias palabras qué entiendes por "sistema de producción:

Si mencionaste que un sistema de producción es un conjunto de componentes que están relacionados entre sí para convertir insumos en productos mediante un proceso de transformación, ¡FELICIDADES! Puedes continuar. De no ser así, vuelve a leer el primer párrafo del punto 2.

Veamos ahora algunos ejemplos:

SISTEMA DE PRODUCCION	INSUMOS	COMPONENTES	PROCESO DE TRANSFORMACION	PRODUCTO
Taquería	Tortillas Carne Cebollas y otras materias primas	Cocina Cocineros Utensilios	Consiste en la preparación de comida y tacos	Tacos y en general la comida preparada

SISTEMA DE PRODUCCION	INSUMOS	COMPONENTES	PROCESO DE TRANSFORMACION	PRODUCTO
Fábrica de zapatos	Piel Pegamento Lacas Hilo y otros materiales	Obreros Herramienta Máquinas	Se refiere a las actividades necesarias para fabricar zapatos	Zapatos

SISTEMA DE PRODUCCION	INSUMOS	COMPONENTES	PROCESO DE TRANSFORMACION	PRODUCTO
Reparadora de calzado	Zapatos en mal estado	Maquinaria Equipo Zapateros	Actividades para reparar el calzado	Zapatos

SISTEMA DE PRODUCCION	INSUMOS	COMPONENTES	PROCESO DE TRANSFORMACION	PRODUCTO
Fábrica de muebles de madera	Madera Barnices Bisagras y otros materiales	Máquinas lijadoras Carpinteros	Fabricación de los muebles	Muebles

De acuerdo con lo anterior, tu negocio de servicio, o de manufactura, es un sistema de producción debido a que existen en él una serie de máquinas, personal, herramientas, mobiliario, técnicas, es decir, componentes, etc., que juntos transforman la materia prima, y otros insumos en bienes y/o servicios (productos).

El ver a tu negocio como un sistema de producción te puede ayudar a clarificar qué es lo que estás vendiendo, y por lo tanto a tomar decisiones más adecuadas con respecto a la materia prima (insumos) que necesitas en cada caso, tipo de maquinaria o características del personal (componentes) que requieres y procesos de producción más convenientes.

Por ejemplo, en el caso de un restaurant, como "La Rana Feliz", por un lado, se vende comida, que es un bien, pero también se vende un servicio, que incluye todas las atenciones de tu personal, el ambiente agradable del negocio, la preparación de la comida, etc. Para cada caso debes tener claro qué materia prima necesitas, qué maquinaria es la más adecuada, qué características y habilidades debe tener tu personal, etc. Todas estas consideraciones las trataremos con mayor profundidad en los siguientes fascículos de este Módulo. Por ahora sólo pretendemos que veas la utilidad del enfoque de sistema de producción aplicado a tu negocio.

Ahora bien, hemos dicho que en todos los negocios existe o debe existir un área de operaciones y que por lo tanto, todos los métodos, técnicas, procedimientos y conceptos relacionados con la producción de bienes y aplicables a las empresas de manufactura, también son aplicables a la producción de servicios, en el caso de los negocios de servicio y comercio. Sin embargo, es importante, conocer y tomar en cuenta algunas diferencias básicas entre los bienes y servicios, ya que estas diferencias van a influir en las decisiones que tomes en torno a las actividades de operaciones de tu negocio, dependiendo si es un negocio de manufactura, de servicio o comercio.

Principales diferencias entre un negocio de servicios y uno de manufactura

Antes de hablar de las diferencias entre un negocio de servicios y uno de manufactura, referentes al área de producción, es importante destacar las diferencias entre un bien y un servicio.

Un bien es una unidad de naturaleza tangible, es decir, lo puedo tocar, sentir. Por ejemplo, un zapato un mueble.

Un servicio es una unidad de naturaleza intangible, o sea que no se puede tocar. Por ejemplo, un corte de pelo en la peluquería, atención médica, etcétera.

Un producto es el resultado de la transformación de un conjunto de insumos y puede ser un bien o un servicio.

Con base en lo anterior, podemos establecer algunas diferencias entre los bienes y servicios.

BIEN	SERVICIO
1. Es tangible.	1. Es intangible.
2. Puede almacenarse.	2. No se puede almacenar.
3. Es posible hacer gran cantidad de bienes idénticos. Puedo hacer muchos zapatos iguales.	3. Se hace al gusto del cliente, por lo que casi nunca es igual.
4. Se produce en un ambiente industrial.	4. Se produce en un ambiente de mercado.
5. La calidad es inherente al producto (depende mucho de los materiales y del proceso de producción).	5. La calidad es inherente al proceso (depende mucho del personal).

Ejercicio:

Menciona a continuación al menos tres diferencias entre un bien y un servicio:

BIEN	SERVICIO
1. ______________________	1. ______________________
2. ______________________	2. ______________________
3. ______________________	3. ______________________

Verifica tus respuestas con las diferencias entre bienes y servicios que se mencionan antes y continúa.

Debido a estas diferencias, algunas decisiones en torno a las actividades del área de operaciones van a diferir dependiendo de si se trata de un negocio de bienes o de servicios. Veamos algunos casos:

1. Debido a que los bienes pueden transportarse, las empresas manufactureras normalmente se localizan cerca del lugar en donde se encuentran los insumos como agua, energía, madera, etc., es decir, en un ambiente industrial, ya que el producto final lo pueden transportar después hasta el punto de venta. Sin embargo, los servicios no pueden transportarse por lo que deben estar cerca del cliente, es decir, en un ambiente de mercado.
2. Por otra parte, las diferencias entre bienes y servicios tienen un impacto significativo en las decisiones de inventarios y capacidad. Por ejemplo, una fábrica de zapatos puede usar toda su capacidad aunque no venda todo lo que fabrica ya que puede almacenar sus productos para venderlos después. Sin embargo, en el caso de un servicio, por ejemplo, en un restaurant, si no llega el número de clientes que se esperaba, la capacidad instalada se desperdicia porque no puedes almacenar el servicio.

3. Una consideración muy importante es el hecho de que un bien, por ejemplo, un zapato, puede ser fabricado exactamente igual una y otra vez. Pero si tienes una peluquería, o un restaurant, el servicio que ofreces casi nunca es idéntico, por la sencilla razón de que cada cliente es diferente y tiene necesidades diferentes; por ello, decimos que el servicio es "hecho a la medida del cliente" (en el fascículo 4 de este Módulo profundizaremos más al respecto).

Este hecho tiene implicaciones importantísimas en relación a la CALIDAD de tus productos. En el caso de los zapatos, un cliente puede decir si son de buena o mala calidad por el simple hecho de verlos, de ver el material, etc.; es decir, puede percibir más fácilmente la calidad de los zapatos, pero, en el caso de un servicio, dado que éstos son diferentes, la calidad puede variar. Por ejemplo, en el caso de una peluquería, dependiendo de qué tan bueno sea el peluquero que atendió a un cliente, éste puede decir que el servicio fue de buena o mala calidad. En el caso de un restaurant, la comida puede ser de muy buena calidad, pero si hay poca variedad de platillos, si el mesero me atiende mal, o el servicio en general es muy lento, la calidad de todo el servicio, es decir, de tu negocio, puede ser considerada como mala. Si un cliente es mal atendido, es muy probable que no regrese jamás, y no sólo eso, sino que además no recomendará a nadie ese lugar y hasta es probable que hable mal de él. Todo esto lleva a una conclusión importante: "la calidad en los negocios de servicios depende muchísimo del personal que proporciona el servicio".

Las decisiones de localización de tu planta, capacidad, distribución de tu maquinaria y equipo dentro de la planta, planeación de la producción de bienes y servicios, control de calidad, productividad, administración de inventarios, compras de materiales, control de procesos, diseño de tu proceso de producción..., son decisiones que conciernen al área de operaciones de tu negocio.

¿Se toman decisiones de este tipo en tu negocio? ¿Deseas que las decisiones que tomes de este tipo contribuyan al éxito de tu negocio, sea de servicio o de manufactura?

Bien, pues entonces sigue adelante, pues este Módulo, y en general todo el Paquete de Producción te servirá para aprender nuevos métodos, procedimientos, estrategias que te llevarán a ser más eficiente y a alcanzar el éxito en tu negocio.

Evaluación final

1. ¿Cuál es la función principal del área de operaciones?

---

2. ¿Cuáles son las 5 Pes del área de operaciones?

3. ¿Qué es un sistema de producción?

4. ¿Por qué se dice que un negocio de servicios es un sistema de producción?

5. ¿Cuáles son las principales diferencias entre un negocio de servicios y uno de manufactura?

RESPUESTAS

1. La administración de todos los recursos de un sistema de producción requeridos para producir los bienes y servicios que vende una empresa.
2. Plantas de producción.
   Personas.
   Partes.
   Procesos de producción.
   Planeación y control del sistema.

3. Un sistema de producción es un conjunto de componentes que están relacionados entre sí para llevar a cabo una función que consiste en convertir un conjunto de insumos en productos a través de un proceso de transformación.
4. Porque existen insumos como materia prima y otros que van a ser transformados por un conjunto de personas, maquinaria, herramientas, etc., en productos, en este caso, servicios.
5. Son tres las principales diferencias:

Localización: En un negocio de manufactura, es conveniente que la planta de producción esté cerca de los insumos como luz, agua y materia prima. En el caso de un negocio de servicios, la planta productiva, es decir, el lugar en donde se provee el servicio, debe estar cerca de los clientes.

Inventarios y capacidad: En el caso de una manufacturera, si la demanda que se esperaba no se da, la capacidad de todos modos la puedo utilizar, ya que puedo almacenar los bienes producidos. En un negocio de servicios, si no llega la demanda esperada, la capacidad se desperdicia debido a que no se puede almacenar el servicio.

Calidad: La calidad de los bienes se puede apreciar más fácilmente que la calidad de un servicio. En este último caso, la calidad puede variar ya que depende mucho de la persona que proporcione el servicio.

Si tuviste problemas para contestar esta evaluación, recomendamos que vuelvas a leer nuevamente todo el fascículo de tal suerte que los conceptos aquí expuestos te queden más claros.

Ahora, te recomendamos que hagas el siguiente ejercicio práctico. La intención del mismo es que puedas aplicar a tu negocio lo aprendido en este primer tema.

▶ *Ejercicio práctico*

1. Analiza tu negocio e identifica:

Sector al que pertenece: ____________________

(Manufactura, servicio o comercio)

Producto que vendes: ____________________

(Bienes, servicios, bienes y servicios)

Las 5 Pes del área de operaciones de mi negocio son:

Planta: ____________________

____

____

Personas: ____________________

____

____

Partes: ____________________

____

____

Procesos: ____________________

Sistemas de planeación y control: ______________________________

2. Analiza tu negocio e identifica:

INSUMOS	COMPONENTES	PROCESO DE TRANSFORMACION	PRODUCTO

Bien, ahora es el momento de continuar con el siguiente fascículo de este Módulo cuyo propósito es darte a conocer algunos aspectos importantes que debes considerar al diseñar tus productos y procesos de producción.

Recuerda que todo el material que se presenta en este Módulo y, en general, en todos los módulos del Paquete de Producción, es aplicable a tu negocio, ya sea de manufactura, servicio o comercio.

¡SUERTE Y MUCHO ANIMO!